

## ניתוח תוכן של טוקבקים בכתבות העוסקות בהתעללות, אלימות והזנחה של קשישים

ד"ר נועה אהרוני  
המחלקה ללימודי מידע – אוניברסיטת בר-אילן

ציפי קופר  
המחלקה ללימודי מידע – אוניברסיטת בר-אילן

תופעת הטוקבק שהחלה בסוף שנות התשעים של המאה קודמת, איננה יורדת מסדר היום. עיתונאים, פוליטיקאים, משפטנים, אנשי אקדמיה, אומנים ואחרים דנים בסגנון הכתיבה הייחודי שלו, בשיח שהמגיבים מנהלים עם כותב הכתבה, בשיח המתנהל בין המגיבים ובהתייחסות המגיבים לדמויות הקשורות לכתבה או לנושאים העולים ממנה.

מחקרים שבדקו טוקבקים עד כה, עסקו במבנה הטוקבק, סגנונו ובמידת השפעתו. בנוסף, השתמשו בטוקבק ככלי למחקר איכותני לבדיקת השיח העוסק בסוגיות פוליטיות וחברתיות. במחקר הנוכחי שילבנו בין השניים וחקרנו את מאפייני הטוקבק באמצעות כתבות העוסקות בתופעת ההתעללות, אלימות והזנחה של קשישים. הבחירה בתופעה זו, נבעה מתוך חשיבות הנושא ורצון להעלותו לסדר היום החברתי.

לצורך ביצוע המחקר אספנו 50 כתבות, שעסקו בתופעה החברתית (סך הכל 3,463 טוקבקים), וניתחנו את הטוקבקים בשיטת מחקר לניתוח תוכן לפי מערכת קטגוריות ששילבה יחד קטגוריות ממחקרים קודמים וקטגוריות חדשות שנמצאו בשדה המחקר. הקטגוריות שבדקנו הן: אורך התגובה, סוג השיח, סגנון המגיב בתגובה, שם הכותב/כינוי, רלוונטיות הטוקבק לנושא הכתבה, איכות המסר וניתוח תוכן נושאי של הטוקבקים הרלוונטיים. כל קטגוריה בחנה את הטוקבק הן כיחידה והן על פי סוג התגובה שנכתבה (תגובה קצרה - כותרת בלבד ותגובה ארוכה - כותרת ותוכן) בנוסף, ביצענו ניתוח תוכן איכותני לטוקבקים הרלוונטיים.

תוצאות המחקר הציגו מאפיינים דמוגרפיים ותכונות אישיות של הישות העומדת מאחורי כתיבת הטוקבק, הבדלים בין סוגי התגובות ומאפיינים איכותיים על פי שני רבדים. רובד עליון חקר את המסר שנכתב בטוקבק על פי המילים בהם השתמש הכותב ורובד תחתון, שחקר את המשמעות והכוונה של המילים. כמו כן, ניתוח התוכן האיכותני של השיח שהתנהל בטוקבקים הרלוונטיים הציג מאפיינים מהותיים הן של הטוקבק והן של התופעה הספציפית.